

# INFORMOVANÝ SÚHLAS A VYHLÁSENIE KLIENTA

pre masážne, regeneračné a relaxačné služby

## Charakter poskytovaných služieb

Bol/a som informovaný/á, že služby poskytované v tejto prevádzke majú preventívny, relaxačný a regeneračný charakter.

Tieto služby nie sú zdravotnou starostlivosťou ani zdravotníckym výkonom a nenahrádzajú lekárske vyšetrenie, diagnostiku ani liečbu.

Výsledok procedúr môže byť individuálny a poskytovateľ nezaručuje okamžité zlepšenie zdravotného stavu.

## Dobrovoľná účasť

Na procedúrach sa zúčastňujem dobrovoľne a na vlastnú zodpovednosť.

## Zdravotný stav a kontraindikácie

Vyhlasujem, že môj zdravotný stav mi umožňuje absolvovať procedúry a nemám najmä tieto kontraindikácie:

- akútne zápalové ochorenia
- infekčné ochorenia
- horúčkové stavy
- otvorené rany alebo infekčné kožné ochorenia
- trombóza
- závažné ochorenia srdca
- nekontrolovaný vysoký krvný tlak
- onkologické ochorenia počas liečby
- pokročilá osteoporóza
- čerstvé úrazy alebo operácie
- epilepsia
- akútne bolesti chrbtice
- hernia disku v akútnom štádiu
- implantovaný kardiostimulátor (pri magnetoterapii)
- kovové implantáty nevhodné pre magnetoterapiu
- iné zdravotné obmedzenia

## Pravdivosť informácií

Vyhlasujem, že som poskytol/la pravdivé a úplné informácie o svojom zdravotnom stave.

Ak som zatajil zdravotné problémy alebo kontraindikácie, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné komplikácie.

Poskytovateľ nezodpovedá ani za zdravotné komplikácie vyplývajúce z ochorení, o ktorých som v čase podpisu nevedel.

## **Spolupráca počas procedúry**

Zaväzujem sa:

- informovať pracovníka o bolesti alebo nepohodlí
- dodržiavať pokyny pracovníka

## **Reakcie organizmu**

Beriem na vedomie, že po procedúre sa môžu objaviť bežné reakcie:

- svalová bolesť
- únava
- mierne zvýšená telesná teplota
- zimnica
- dočasné zhoršenie svalového napätia

## **Postup procedúr**

Poradie a kombináciu procedúr určuje poskytovateľ podľa odborného posúdenia.

Ak klient odmietne časť procedúry alebo preruší postup, poskytovateľ nezodpovedá za výsledok.

Poskytovateľ môže procedúru prerušiť, ak by pokračovanie mohlo predstavovať riziko.

V takom prípade je klient povinný uhradiť cenu služby.

## **Oblečenie a fyzický kontakt**

Klient berie na vedomie, že pre vykonanie procedúr môže byť potrebné čiastočné odhalenie tela.

Zákazníci môžu ponechať spodnú bielizeň a podprsenku.

Spodná bielizeň môže byť mierne posunutá pre prístup k sedacím svalom.

Pri masáži chrbta môže dôjsť k prirodzenému kontaktu s oblasťou hrudníka, čo je súčasťou odbornej procedúry.

Tento kontakt nie je sexuálneho charakteru.

# GDPR

## Informácie o spracúvaní osobných údajov

Prevádzkovateľ: **RTQ s.r.o.**

Sídlo: **946 35 Búč, 327**

IČO: **54 163 757**

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klientov v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR).

### Rozsah údajov

Spracúvané údaje:

- meno a priezvisko
- telefónne číslo
- e-mailová adresa
- dátum rezervácie alebo návštevy

### Účel spracovania

Údaje sa spracúvajú na účely:

- správy rezervácií
- komunikácie s klientom
- evidencie klientov
- marketingu
- štatistiky

### Rezervačný systém

Rezervácie môžu byť realizované cez systém Bookio, kde sa spracúva meno, telefónne číslo a e-mail.

Pri online rezervácii môže klient rozhodnúť o súhlase so zasielaním marketingu.

Telefonická rezervácia

Pri telefonickej rezervácii môže byť marketingová komunikácia považovaná za povolenú, pokiaľ klient nepožiada o jej zrušenie.

### Poskytnutie údajov

Údaje môžu byť v obmedzenom rozsahu poskytnuté spoločnosti:

Idealx s.r.o., a to maximálne v rozsahu meno klienta pre marketingové alebo štatistické účely.

**Doba uchovávanía**

Osobné údaje sa uchovávajú maximálne 5 rokov.

Informovaný súhlas klienta je platný 3 mesiace od podpisu.

Práva klienta

Klient má právo:

- na prístup k údajom
- opravu údajov
- vymazanie údajov
- obmedzenie spracovania
- podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov SR

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prevádzkovateľ: **RTQ s.r.o., 946 35 Búč, 327, IČO: 54 163 757**

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácií služieb.

## Charakter služieb

Služby majú preventívny a regeneračný charakter a nenahrádzajú lekársku starostlivosť.

## Reklamácia

Reklamáciu je potrebné uplatniť bezodkladne po poskytnutí služby.

Ak klient opustí prevádzku bez výhrad, má sa za to, že služba bola poskytnutá riadne.

## Spôsob uplatnenia

Reklamáciu možno podať:

- osobne
- písomne
- e-mailom

## Lehota vybavenia

Reklamácia bude vybavená najneskôr **do 30 dní**.

## Spôsob vybavenia

Reklamácia môže byť vybavená:

- opakovaním služby
- zľavou
- vrátením časti ceny

## Neoprávnená reklamácia

Reklamácia sa nepovažuje za oprávnenú najmä ak klient zatajil zdravotný stav alebo nedodrжал pokyny.

# INTERNÝ PRACOVNÝ POSTUP

Tento dokument upravuje pracovné postupy a hygienické pravidlá v prevádzke.

## **Príprava pracoviska**

Pred príchodom klienta sa pripraví pracovisko, čisté textílie a hygienické prostredie.

## **Hygiena pracovníka**

Pracovník si pred a po každom klientovi umyje a dezinfikuje ruky.

## **Priebeh procedúry**

Pracovník sleduje zdravotný stav klienta a zabezpečuje bezpečný priebeh procedúry.

## **Postup po klientovi**

Po každom klientovi sa vykoná:

- výmena textílií
- dezinfekcia lôžka
- dezinfekcia pomôcok

## **Manipulácia s textíliami**

Textílie sa perú minimálne pri 60 °C.

## **Bezpečnosť**

Procedúra sa nevykonáva ak je klient pod vplyvom alkoholu alebo drog.

# DEZINFEKČNÝ A SANITÁRNY PLÁN

Tento plán upravuje postup čistenia a dezinfekcie v prevádzke.

## Hygienické pravidlá

Po každom klientovi sa vykoná dezinfekcia pracovnej plochy a výmena textílií.

Tieto úkony sa nevpisujú do evidencie, pretože sú vykonávané po každej procedúre.

## Podlahy

Podlahy sa čistia vysávaním a mokrým čistením minimálne raz denne.

## Pracovné plochy

Pracovné plochy sa čistia minimálne raz denne.

## Dotykové plochy

Kľučky a vypínače sa dezinfikujú denne.

## Sanitárne zariadenia

WC pre klientov aj zamestnancov sa čistí minimálne raz denne a podľa potreby aj viackrát počas dňa.

Čistenie zahŕňa:

- WC misu
- sedadlo
- splachovanie
- umývadlo
- batérie
- podlahu
- kľučky

## Oddelené čistiace pomôcky

Na čistenie WC sa používajú samostatné čistiace pomôcky.

## Okamžité čistenie

Pri znečistení sa čistenie vykoná okamžite.